

Implementatie, gebruik en effecten van de elektronische overheid

COLUMN

Dr. W.E. Ebbers

Het is bijna vijftien jaar geleden dat ik voor het eerst met het internet in aanraking kwam. Uiteraard ben ik blij dat ik vanuit huis een reis kan boeken, maar zoeken in het totale huizenaanbod is al bewerkelijker. Dan heb ik het nog niet eens over het ellenlange turen naar de gemeentesite, over of die niet-standaard dakkapel zonder bouwvergunning op mijn dak mag. Iets dat ik binnen twee minuten had geweten als ik maar even naar het gemeentehuis had gebeld. Kort door de bocht gezegd: vijftien jaar later heb ik bij de overheid eerder een antwoord via de telefoon dan met het internet.

Er is natuurlijk ontzettend hard gewerkt bij de overheid aan het inrichten van de elektronische dienstverlening. Daarover geen discussie. Maar vijftien jaar is best lang om te komen waar we nu zijn. Het wordt tijd om de problematiek van elektronische overheidsdienstverlening eens onder de loep te nemen, want hoe meer mensen er over nadenken hoe beter.

In het multidisciplinaire onderzoeksprogramma 'ICT en Overheidsorganisaties' van de Universiteit Twente kijken we langs drie lijnen naar het onderwerp. Je implementeert een dienst, die wordt op een bepaalde manier gebruikt en dat leidt tot bepaalde effecten. Elke lijn kent zijn eigen problematiek. Problematiek waar u als informatiekundige mee te maken heeft. Immers, u levert een forse bijdrage aan de totstandkoming van al dat moois. Sta mij toe enkele problemen aan te stippen. Daarbij kom ik nog even niet met oplossingen. Ik geef gezien de beperkte woordruimte even de voorkeur aan een problematiserende aanpak.

Implementatie

Het neerzetten van een e-dienst leidt altijd tot verandering, uiteraard in de informatiesystemen zelf: een nieuw koppelvlak, wijzigingen in de gegevenshuishouding, etc. Maar het leidt ook tot veranderingen in de arbeidsorganisatie: werkprocessen komen er anders uit te zien en er komen taken bij of ze gaan er juist af. Menigmaal doen zich ook wijzigingen voor in de wet- en regelgeving, want veel taken zijn wettelijk vastgelegd. Al die wijzigingen leiden tot veranderweerstand, die moet worden overwonnen. Zonder die wijzigingen sluit het systeem niet aan op de praktijk en gaat het dus niet werken. Weerstanden worden vaak overwonnen door compromissen te sluiten, die u als informatiekundige vervolgens weer mag doorvoeren, ongeacht maakbaarheid en haalbaarheid.

Gebruik

Als de e-dienst eenmaal 'in de lucht' is, moet deze in gebruik worden genomen. Maar kan de burger of het bedrijf er wel iets mee? Er is nog altijd een grote groep die geen internetaansluiting heeft. Maar wat veel verraderlijker is: onder de groep die wél over internet beschikt, bestaan enorme verschillen in digitale vaardigheden. Bijvoorbeeld bij het zoeken in en beoordelen van informatiebronnen. Hoe ziet dat er in concreet uit? We weten uit ons onderzoek dat de meest gebruikte zoekterm op www.eindhoven.nl 'Eindhoven' is. Als u die term invoert, krijgt u honderd hits. Als u die bestudeerd hebt, zult u het met me eens zijn dat onduidelijk is waarnaar nou precies wordt gezocht. Ook zult u waarschijnlijk betwijfelen of hetgeen, waarnaar is gezocht, ook echt is gevonden.

Effecten

Dit brengt me bij de effecten. De overheid is ICT gaan inzetten om een aantal doelen te bereiken. Zo wilde men efficiëntere en effectievere werkprocessen, meer transparantie, lagere administratieve lasten. Maar wordt dat ook bereikt? Het openen van een internetkanaal heeft er veelal niet toe geleid dat de druk op de belcentra werd verlaagd. Integendeel, zo is bijvoorbeeld bij de Belastingdienst en bij de Informatie Beheer Groep het aantal telefoontjes alleen maar toegenomen: weg efficiëntieverbetering. En of de administratieve last omlaag gaat? Niet als ik iets zoek over dakkapellen. En dan ben ik door mijn werk en opleiding nog enigszins goed onderlegd: ik zoek in Eindhoven echt niet naar Eindhoven.

Tot slot

Ik heb hierboven een schets gegeven van hoe u naar de problematiek rondom elektronische dienstverlening kunt kijken. Ik heb geen oplossingen behandeld, maar natuurlijk wordt daar wel aan gewerkt. Zo zoeken we uit hoe we bij het ontwerp van e-diensten de gebruiker kunnen betrekken: niet alleen door te vragen wat hij wil, maar vooral ook door te kijken naar wat hij doet. Daar zit nog wel eens verschil tussen. Nieuwsgierig geworden? Kom dan een langs op onze website www.ictenoverheid.utwente.nl. Zie dit tevens als een uitnodiging om met ons mee te denken over hoe we de elektronische dienstverlening van de overheid op een hoger plan kunnen tillen.

Wolfgang Ebbers is als universitair docent verbonden aan het onderzoeksprogramma 'ICT en Overheidsorganisaties' van de Universiteit Twente.